

(11)Publication number : 2002-281179
(43)Date of publication of application : 27.09.2002

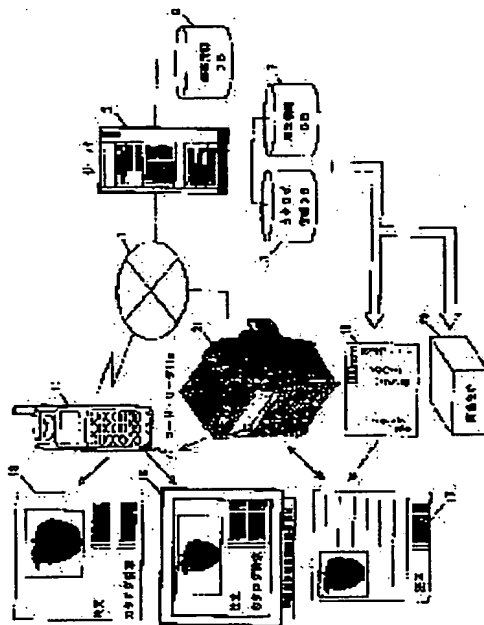
(21)Application number : 2001-073146
(22)Date of filing : 14.03.2001

(71)Applicant : RICOH CO LTD
(72)Inventor : SHIODA TAMAKI
KOZUKA NAOKI
HATTORI HITOSHI

(57)Abstract:

SOLUTION: The method of client service comprises a step for distributing a bar code including a destination telephone number, operation identification information and object identification information, a step for receiving the operation identification information and object identification information included in the bar code from a communication unit equipped with an optical reader (e.g. a portable telephone with bar code reader) for reading the bar code and transmitting the destination telephone number included in that bar code, and a step for executing a processing corresponding to the received operation identification information (acquisition of information, ordering of an article of commerce, dispatch of a salesman) on the object identification information. Automatic dialing is effected by the destination

telephone number, even a plurality of services can be dealt with by the operation identification information and an interesting article of commerce, service or information of the client can be specified by the object identification information.



[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

BEST AVAILABLE COPY

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision
of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号
特開2002-281179
(P2002-281179A)

(43) 公開日 平成14年9月27日 (2002.9.27)

(51) Int.Cl.⁷
H 0 4 M 11/00
G 0 6 F 17/60
G 0 6 K 17/00
19/00

識別記号
3 0 3
3 1 8
3 3 0
Z E C

F I
H 0 4 M 11/00
G 0 6 F 17/60
G 0 6 K 17/00
19/00

テ-マ-ト*(参考)

3 0 3 5 B 0 3 5
3 1 8 G 5 B 0 5 8
3 3 0 5 K 1 0 1
Z E C L
T

審査請求 未請求 請求項の数24 O L (全 17 頁)

(21) 出願番号 特願2001-73146(P2001-73146)

(22) 出願日 平成13年3月14日 (2001.3.14)

特許法第64条第2項ただし書の規定により図面第1図及び選択図の一部は不掲載とした。

(71) 出願人 000006747

株式会社リコー
東京都大田区中馬込1丁目3番6号

(72) 発明者 塩田 玲樹
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

(72) 発明者 小塚 直樹
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

(72) 発明者 服部 仁
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

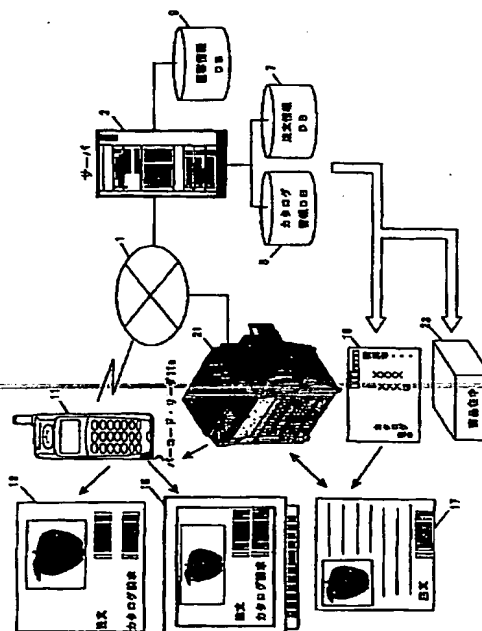
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 顧客サービス方法、顧客サービス・システム、コンピュータ並びに画像処理システム

(57) 【要約】

【課題】 様々なサービスを顧客に提供する際に顧客にとって利便性が高い、バーコードを利用した顧客サービス技術を提供する。

【解決手段】 通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを頒布するステップと、バーコードを読み取り且つ当該バーコードに含まれる通知先電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機（例えばバーコード・リーダ付き携帯電話機）から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報を受信する受信ステップと、受信した動作識別情報に対応する処理（情報の取得、商品の発注、セールスマンの派遣）を対象識別情報に関連して実施するステップとを含む。通知先電話番号により自動ダイヤルされ、且つ動作識別情報により複数のサービスが存在する場合でも対処することができ、且つ対象識別情報により顧客の注目している商品又は役務若しくは情報を指定できる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを頒布する頒布ステップと、前記バーコードを読み取り且つ当該バーコードに含まれる通知先電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報とを受信する受信ステップと、受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施する処理実施ステップと、を含む顧客サービス方法。

【請求項2】 特定の電話番号にのみ発信する光学的読み取り装置付き通信機を配布するステップと、動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを頒布する頒布ステップと、前記バーコードを読み取り且つ前記特定の電話番号に発信する前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報を受信する受信ステップと、受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施する処理実施ステップと、を含む顧客サービス方法。

【請求項3】 前記頒布ステップにおいて、前記バーコードがテレビジョン放送にて配信されることを特徴とする請求項1又は2記載の顧客サービス方法。

【請求項4】 前記受信ステップにおいて、前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報と顧客識別情報とを受信することを特徴とする請求項1又は2記載の顧客サービス方法。

【請求項5】 前記受信ステップにおいて、前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報と当該通信機の識別情報とを受信することを特徴とする請求項1記載の顧客サービス方法。

【請求項6】 前記動作識別情報が情報の取得要求を示しており、前記対象識別情報が特定のデータを示している場合、前記処理実施ステップにおいて、前記特定のデータを記憶装置から読み出して、前記通信機に送信することを特徴とする請求項5記載の顧客サービス方法。

【請求項7】 前記動作識別情報が情報の取得要求を示しており、前記対象識別情報が特定のデータを示している場合、前記処理実施ステップにおいて、前記顧客識別情報を用いて予め格納された顧客情報を取り出し、当該顧客情報において指定された宛先に前記特定のデータまたは特定のデータの印刷物を送ることを特徴とする請求項4記載の顧客サービス方法。

【請求項8】 前記動作識別情報が商品又は役務の発注を示しており、前記対象識別情報が特定の商品又は役務の識別情報を示している場合、前記処理実施ステップにおいて、前記顧客識別情報を用いて予め格納された顧客

情報を取り出して特定の商品又は役務の仮受注処理を実施し、当該顧客に対して受注確認のための処理を実施することを特徴とする請求項4記載の顧客サービス方法。

【請求項9】 前記受信ステップにおいて、前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報と顧客認証情報とを受信し、

さらに、前記顧客認証情報を用いて認証処理を実施するステップを含むことを特徴とする請求項1又は2記載の顧客サービス方法。

【請求項10】 前記動作識別情報が商品又は役務の発注を示しており、前記対象識別情報が特定の会社が提供している商品又は役務の識別情報を示している場合に、前記処理実施ステップにおいて、受信した前記通信機の識別情報により顧客を特定し、前記特定の会社のコンピュータに発注に係る商品又は役務の識別情報と顧客情報とを送信することを特徴とする請求項5記載の顧客サービス方法。

【請求項11】 前記動作識別情報が商品又は役務の詳細情報取得要求を示しており、前記対象識別情報が商品又は役務の識別情報を示している場合に、前記処理実施ステップにおいて、受信した前記通信機の識別情報により顧客を特定し、記憶装置から前記対象識別情報により特定された商品又は役務の詳細情報を取り出し、当該顧客に送ることを特徴とする請求項2記載の顧客サービス方法。

【請求項12】 光学的読み取り装置を備え、当該光学的読み取り装置により通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取ると、前記通知先電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機と、

前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報とを受信し、受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施するコンピュータと、を有する顧客サービス・システム。

【請求項13】 前記コンピュータは、前記通信機から顧客識別情報を受信した場合には、当該顧客識別情報を用いて前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施し、前記通信機から顧客識別情報を受信しない場合には、当該動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施し、当該実施結果を当該通信機に返すことを特徴とする請求項12記載の顧客サービス・システム。

【請求項14】 通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取り且つ当該バーコードに含まれる通知先電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報とを受信する受信手段と、

受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施する処理実施手段と、を含むコンピュータ。

【請求項15】 動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取り且つ特定の電話番号にのみ発信する前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報を受信する受信手段と、受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施する処理実施手段と、を含むコンピュータ。

【請求項16】 前記受信手段が、前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報と顧客識別情報又は前記光学的読み取り装置付き通信機の識別情報とを受信することを特徴とする請求項14又は15記載のコンピュータ。

【請求項17】 前記動作識別情報が情報の取得要求を示しており、前記対象識別情報が特定のデータを示している場合、前記処理実施手段が、前記特定のデータを記憶装置から読み出して、前記通信機に送信することを特徴とする請求項16記載のコンピュータ。

【請求項18】 前記動作識別情報が商品又は役務の発注を示しており、前記対象識別情報が特定の商品又は役務の識別情報を示している場合、前記処理実施手段において、前記顧客識別情報を用いて予め格納された顧客情報を取り出して特定の商品又は役務の仮受注処理を実施し、当該顧客に対して受注確認のための処理を実施することを特徴とする請求項16記載のコンピュータ。

【請求項19】 前記受信手段が、前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報と顧客認証情報とを受信し、さらに前記顧客認証情報を用いて認証処理を実施する手段を有することを特徴とする請求項14又は請求項15記載のコンピュータ。

【請求項20】 光学的読み取り装置付き通信機に通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取らせ且つ当該バーコードに含まれる通知先電話番号に発信させるためのプログラムを、当該プログラムを実行する光学的読み取り装置付き通信機の要求に応じて送信するプログラム送信手段と、

前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報とを受信する受信手段と、

受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施する処理実施手段と、を含むコンピュータ。

【請求項21】 光学的読み取り装置付き通信機に動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取らせ且つ予め設定された通知先電話番号に発信させるため

のプログラムを、当該プログラムを実行する光学的読み取り装置付き通信機の要求に応じて送信するプログラム送信手段と、

前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報を受信する受信手段と、

受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施する処理実施手段と、を含むコンピュータ。

【請求項22】 光学的読み取り装置を備え、当該光学的読み取り装置により動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取ると、予め定められた特定の電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機と、前記光学的読み取り装置付き通信機から、前記バーコードに含まれる前記動作識別情報及び前記対象識別情報と前記通信機の識別情報又は顧客識別情報とを受信し、受信した前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施するコンピュータと、を有する顧客サービス・システム。

【請求項23】 通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを光学的に読み取る光学的読み取り手段と、

顧客識別情報を取得する顧客識別情報取得手段と、

前記光学的読み取り手段により読み取られた通知先電話番号に発信し、前記光学的読み取り手段により読み取られた動作識別情報及び対象識別情報と前記顧客識別情報取得手段により顧客識別情報を取得した場合には前記顧客識別情報とを通知先コンピュータに送信する通信手段と、

を有し、

前記通信手段は、前記顧客識別情報を送信しなかった場合には、前記通知先コンピュータから前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施した結果を受信して顧客に対して出力すること、を特徴とする画像処理システム。

【請求項24】 動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを光学的に読み取る光学的読み取り手段と、顧客識別情報を取得する顧客識別情報取得手段と、

予め定められた特定の電話番号に発信し、前記光学的読み取り手段により読み取られた動作識別情報及び対象識別情報と前記顧客識別情報取得手段により顧客識別情報を取得した場合には前記顧客識別情報とを通知先コンピュータに送信する通信手段と、

を有し、

前記通信手段は、前記顧客識別情報を送信しなかった場合には、前記通知先コンピュータから前記動作識別情報に対応する処理を前記対象識別情報に関連して実施した結果を受信して顧客に対して出力すること、を特徴とする画像処理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、バーコードを用いた顧客サービス技術に関し、より詳しくは、提供サービスを識別する情報を含むバーコードを用いて顧客が希望するサービスを行うための技術に関する。なお、本願において、バーコードという文言は、一次元及び二次元バーコード、並びに光学的に読み取り可能な他のコード（例えばインタクタ・コード）を含むものとする。

【0002】

【従来の技術】従来から、電話にバーコード・リーダを設けて、バーコード化された電話番号を読み取って電話をかけるという技術は存在していた。例えば特開平7-154456号公報には、電話機に設けられた光学式スキャナでバーコード化電話番号を読み取って、自動ダイヤルし、バーコード化された名前、住所、電話番号等の電話のかけ手を識別するバーコード化情報と、バーコード化された商品番号、数量、色、サイズ等の情報と、バーコード化された配送方法及び支払い方法とを読み取って読み取った情報を自動通信販売システムに送信する技術が開示されている。本公報では単一のサービスについて、バーコード化された情報を読み取って送信する技術は開示されているが、複数のサービスについて統一的に取り扱う場合の具体的方法を示していない。また、バーコードを頒布するための媒体についても、紙面以外に考慮がなされていない。さらに、顧客が読み取るバーコードの種類が多く、バーコードの読み取り失敗を招きやすい。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】よって本発明は、様々なサービスを顧客に提供する際に顧客にとって利便性が高い、バーコードを利用した顧客サービス技術を提供することを目的とする。

【0004】

【課題を解決するための手段】本発明の第1の態様に係る顧客サービス方法は、通知先電話番号と動作識別情報（例えば実施の形態におけるサービス・コード）と対象識別情報（同じく対象コード）とを含むバーコードを頒布する頒布ステップと、バーコードを読み取り且つ当該バーコードに含まれる通知先電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報を受信する受信ステップと、受信した動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施する処理実施ステップとを含む。通知先電話番号により自動ダイヤルされ、且つ動作識別情報により複数のサービスが存在する場合でも対処することができ、且つ対象識別情報により顧客の注目している商品又は役務若しくは情報を指定できる。これらの情報を含むバーコードが任意の媒体にて頒布され且つ光学的読み取り装置付き通信機を有していれば、簡単にサービス要求を行うことができるようになる。ここでいう動作

は、情報の取得、商品の発注、セールスマンの派遣などである。

【0005】本発明の第2の態様に係る顧客サービス方法は、特定の電話番号にのみ発信する光学的読み取り装置付き通信機を配布するステップと、動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを頒布する頒布ステップと、バーコードを読み取り且つ特定の電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報を受信する受信ステップと、受信した動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施する処理実施ステップとを含む。ここでは、例えば通信販売業者などが当該通信販売業者専用の電話機を配布して、自己の顧客に対するサービス拡充を行うことを想定している。通信販売業者をまとめるさらに上位のサービス提供者の場合もある。

【0006】本発明の第1及び第2の態様において、上で述べた頒布ステップを、上記バーコードをテレビジョン放送にて配信するような構成とすることも可能であるし、雑誌などの紙媒体、他の電子媒体にて配布することも可能である。

【0007】また、上で述べた受信ステップにおいて、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報と顧客識別情報とを受信するような構成も可能である。また、上で述べた受信ステップにおいて、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報と当該通信機の識別情報（例えば電話番号）とを受信するような構成とすることも可能である。通信機の識別情報は、顧客識別情報ともなり得る。

【0008】また、上記動作識別情報が情報の取得要求を示しており、対象識別情報が特定のデータを示している場合、処理実施ステップにおいて、特定のデータを記憶装置から読み出して、通信機に送信するような構成も可能である。例えば、光学的読み取り装置付き通信機であるFAX機にカタログのデータを送信する場合や、バーコード・リーダ付き携帯電話機に音声データを送信したりする場合もある。

【0009】また、上記動作識別情報が情報の取得要求を示しており、対象識別情報が特定のデータを示している場合、処理実施ステップにおいて、顧客識別情報を用いて予め格納された顧客情報を取り出し、当該顧客情報において指定された宛先に特定のデータまたは特定のデータの印刷物を送るような構成も可能である。顧客情報を予め登録することにより、顧客は情報取得を要求する際には自己の情報を細々と送信する必要が無く、顧客の指定した宛先に、郵送や電子メールでの送信が可能になる。ファイルの形で得た方が良いようなデータについても取り扱える。

【0010】さらに、動作識別情報が商品又は役務の発注を示しており、対象識別情報が特定の商品又は役務の

識別情報を示している場合、処理実施ステップにおいて、顧客識別情報を用いて予め格納された顧客情報を取り出して特定の商品又は役務の仮受注処理を実施し、当該顧客に対して受注確認のための処理を実施するような構成も可能である。これにより、勝手に誰かが発注した場合に当該発注を取り消すことができるようになる。

【0011】一方、上で述べた受信ステップにおいて、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報と顧客認証情報とを受信し、さらに、本発明の第1及び第2の態様において、顧客認証情報を用いて認証処理を実施するステップを含むようにすることも可能である。注文等と共に認証情報を取得できれば、受注の確認を行う必要がなくなる。

【0012】なお、本発明の第1の態様において、特定の電話番号にのみ発信する光学的読み取り装置付き通信機を配布するステップをさらに含むような態様も可能である。

【0013】また、動作識別情報が商品又は役務の発注を示しており、対象識別情報が特定の会社が提供している商品又は役務の識別情報を示している場合に、処理実施ステップにおいて、受信した通信機の識別情報により顧客を特定し、特定の会社のコンピュータに発注に係る商品又は役務の識別情報と顧客情報とを送信するような構成とすることも可能である。例えば、通信販売業者を取りまとめるサービス事業者が通信販売業者に対して行うサービスを示したものである。

【0014】本発明の第2の態様において、動作識別情報が商品又は役務の詳細情報取得要求を示しており、対象識別情報が商品又は役務の識別情報を示している場合に、処理実施ステップにおいて、受信した前記通信機の識別情報により顧客を特定し、記憶装置から対象識別情報により特定された商品又は役務の詳細情報を取り出し、当該顧客に送るような構成も可能である。

【0015】本発明の第3の態様に係る顧客サービス・システムは、光学的読み取り装置を備え、当該光学的読み取り装置により通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取ると、通知先電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機と、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報とを受信し、受信した動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施するコンピュータとを有する。

【0016】なお、上で述べたコンピュータを、通信機から顧客識別情報を受信した場合には、当該顧客識別情報を用いて動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施し、通信機から顧客識別情報を受信しない場合には、当該動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施し、当該実施結果を当該通信機に返すような構成とすることも可能である。

【0017】また、本発明の第4の態様に係るコンピュータは、光学的読み取り装置付き通信機に通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取らせ且つ当該バーコードに含まれる通知先電話番号に発信させるためのプログラムを、当該プログラムを実行する光学的読み取り装置付き通信機の要求に応じて送信するプログラム送信手段と、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報とを受信する受信手段と、受信した動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施する処理実施手段とを有する。これにより、初めに光学的読み取り装置付き通信機に本発明に必要なプログラムが無い場合であっても、本コンピュータから取得できるため、本発明の顧客サービスが様々なところで使用可能となる。

【0018】また、本発明の第5の態様に係るコンピュータは、光学的読み取り装置付き通信機に動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取らせ且つ予め設定された通知先電話番号に発信させるためのプログラムを、当該プログラムを実行する光学的読み取り装置付き通信機の要求に応じて送信するプログラム送信手段と、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報を受信する受信手段と、受信した動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施する処理実施手段とを有する。

【0019】本発明の第6の態様に係る顧客サービス・システムは、光学的読み取り装置を備え、当該光学的読み取り装置により動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを読み取ると、予め定められた特定の電話番号に発信する光学的読み取り装置付き通信機と、光学的読み取り装置付き通信機から、バーコードに含まれる動作識別情報及び対象識別情報と通信機の識別情報又は顧客識別情報とを受信し、受信した動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施するコンピュータとを有する。光学的読み取り装置付き通信機が予め定められた特定の電話番号に発信するような場合である。なお、予め定められた特定の番号は1又は複数の場合がある。

【0020】本発明の第7の態様に係る画像処理システムは、通知先電話番号と動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを光学的に読み取る光学的読み取り手段と、顧客識別情報を取得する顧客識別情報取得手段と、光学的読み取り手段により読み取られた通知先電話番号に発信し、光学的読み取り手段により読み取られた動作識別情報及び対象識別情報と顧客識別情報取得手段により顧客識別情報を取得した場合には顧客識別情報とを通知先コンピュータに送信する通信手段とを有する。そして、上で述べた通信手段は、顧客識別情報を送信しなかった場合には、通知先コンピュータから動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施した結

果を受信して顧客に対して出力するよう動作する。例えば、FAX機能付きのコピー機において、本発明に係るサービスを顧客に対して提供することができるようになる。

【0021】本発明の第8の態様に係る画像処理システムは、動作識別情報と対象識別情報とを含むバーコードを光学的に読み取る光学的読み取り手段と、顧客識別情報を取得する顧客識別情報取得手段と、予め定められた特定の電話番号に発信し、光学的読み取り手段により読み取られた動作識別情報及び対象識別情報と顧客識別情報取得手段により顧客識別情報を取得した場合には顧客識別情報とを通知先コンピュータに送信する通信手段とを有する。そして、上で述べた通信手段は、顧客識別情報を送信しなかった場合には、通知先コンピュータから動作識別情報に対応する処理を対象識別情報に関連して実施した結果を受信して顧客に対して出力する。

【0022】上で述べたコンピュータ・システムは、通常のコンピュータとプログラムとの組合せにて実現される場合がある。その場合、プログラムは、例えばフロッピー（登録商標）・ディスク、CD-ROM、光磁気ディスク、半導体メモリ、ハードディスク等の記憶媒体又は記憶装置に格納される。なお、中間的な処理結果はメモリに一時保管される。

【0023】

【発明の実施の形態】図1及び図2を用いて本発明の実施の形態に係るサービスの一例を説明する。サービス提供者は、例えば紙媒体の例として雑誌13などにおいて、商品等の写真や説明文などを用いて商品又は役務の紹介を行うと共に、例えば当該商品等の注文を行うためのバーコードや、例えばさらに詳細な情報を得るためにカタログの請求を行うためのバーコードを掲載する。雑誌13だけでなく、街頭で配るチラシや新聞、新聞の折込広告、通常の本などであってもよい。また、CATVや衛星放送を含むテレビジョン放送のテレフォン・ショッピングなどの番組において、商品等の映像と共に当該商品等の注文を行うためのバーコードや、例えばカタログの請求を行うためのバーコードを配信し、テレビジョン受像機15にて顧客に対して提示する。

【0024】図2に雑誌13に印刷されたり、テレビジョン受像機15の画面に表示されるバーコードの一例を示す。図2に示すように、本実施の形態におけるバーコードには、以下に説明するサービスコード及び対象コードの送信先となる通知先電話番号と、サービス提供者に依頼するサービス内容を示すコードであるサービスコードと、サービス提供者に依頼するサービスの対象となる商品又は役務若しくは情報を特定するコードである対象コードとを含む。以下の説明では、通知先電話番号が含まれない場合もある。

【0025】顧客は、サービス提供者に予め個人情報を登録しておく。例えば、住所、氏名、電話番号、FAX

番号、商品などの送付先（住所と異なる場合）、電子メール・アドレス、連絡方法、決済方法等である。サービス提供者は、登録した顧客に対して、顧客IDとパスワードを発行する。これらの顧客情報は、サーバ13の顧客情報DB9に格納される。なお、後に顧客の事前登録が必要無い場合も説明する。それは単にカタログ請求といった金銭のやりとりが必要無く例えばコピー・FAX複合機21などのカタログ出力に十分な機能を有する機器を使用してカタログ請求を行った場合などである。

【0026】顧客は、例えばバーコード・リーダ11aを備えた携帯電話機11や同じくバーコード・リーダを備えたコードレス・フォン等を用いて、雑誌13やテレビジョン受像機15の画面に表示された、所望のサービス（動作）及び商品など（対象）の組み合わせに対応するバーコードを読み取らせる。紙媒体に印刷されたバーコードの場合には、例えば処理プログラムを実行可能なデジタル式のコピー・FAX複合機21を用いて読み取らせることも可能である。コピー・FAX複合機21は、顧客の自宅に設置されるものだけでなく、例えば流通業者の店舗（例えばコンビニエンス・ストア）に設置されるものでもよい。

【0027】いずれにせよ携帯電話機11やコピー・FAX複合機21は、読み取ったバーコードをデコードし、通知先電話番号と、サービスコードと、対象コードとを抽出する。そして、通知先電話番号に自動ダイヤルして、公衆回線網1に接続されたサービス提供者のサーバ3に接続する。そして、携帯電話機11は、サービスコードと、対象コードとをサーバ3に送信する。この時、幾つかのバリエーションが存在する。例えば

(1) 発信者番号通知を行う場合、(2) 発信者番号通知を行ってパスワードを携帯電話機11やコピー・FAX複合機21のボタンにて入力し送信する場合、(3) 予め発行されている顧客ID及びパスワードを携帯電話機11などのボタンにて入力し送信する場合、(4) 顧客認証を必要としない場合等には何も付加的に送信しない場合とである。

【0028】サーバ3では、携帯電話機11などからサービスコードと対象コードとを受信して、サービスコードに対応する処理を対象コードに関連して実施する。例えば、サービスコードがカタログ請求を示している場合には、サーバ3に接続されたカタログ情報データベース(D.B.)5から対象コードが示している情報を取り出して、送信元の携帯電話機11などに返送する。送信元が携帯電話機11である場合には、音声データが送信される場合もある。この音声データは例えば商品などを音声にて説明したものであったり、音楽のサンプルということもある。送信元でなく予め定められた連絡方法に従って、所定のFAX番号にカタログの画像データを送信する場合もある。また、所定のメール・アドレスに画像データを送信する場合もある。さらに、カタログ

情報DB5の画像データをプリンタなどで印刷して、所定の住所に郵便物19として発送する場合もある。また、カタログ情報DB5内のデータを使用せず、既に印刷されているパンフレット等を郵便物19として発送することもある。

【0029】例えばコピー・FAX複合機21に送信されたカタログの画像データを印刷した印刷物17や郵便物19として発送された印刷物には、今度は当該商品などを注文するためのバーコードが印刷されている。このバーコードを例えばコピー・FAX複合機21で再度読み取って、公衆回線網1を介してサーバ3に発注を示すサービス・コード及び商品などを特定する対象コードを送信することができる。

【0030】また、サービス・コードが商品又は役務等の発注を示している場合であって、発信者番号通知のみが行われている場合(上の(2)の場合)には、発信者番号通知による電話番号を用いてサーバ3に接続された顧客情報DB9を検索し、顧客を特定し、当該顧客の顧客情報を抽出する。この顧客情報と対象コードとを用いて仮受注情報を作成して保持する。そして、顧客情報に含まれる連絡方法にて受注確認処理を実施する。受注が確認されれば、仮受注情報を正式の受注情報として注文情報DB7に登録する。後にサービス提供者は、注文情報DB7の情報をを用いて、例えば対象コードに対応する発注商品を含む小包23を指定の住所に発送する。

【0031】さらに、サービス・コードが商品又は役務等の発注を示している場合であって、顧客識別情報として発信者番号通知による電話番号又は顧客ID及びパスワードを受信した場合には(上の(3)の場合)、発信者番号通知による電話番号又は顧客IDを用いて顧客情報DB9を検索し、顧客を特定し、当該顧客の顧客情報を抽出する。この顧客情報に含まれるパスワードと受信したパスワードとを比較することにより認証処理を実施する。もし、認証処理にて真正な顧客による発注であると判断された場合には、顧客情報と対象コードとを用いて受注情報を作成して、注文情報DB7に登録する。後にサービス提供者は、注文情報DB7の情報をを用いて、例えば対象コードに対応する発注商品を包む小包23を指定の住所に発送する。

【0032】上の説明ではバーコード・リーダ11a付きの携帯電話機11を顧客が用意するものとして説明したが、例えばサービス提供者が通信販売業者などである場合、通信販売業者が優良顧客などに当該通信販売専用の携帯電話機11を配布するような態様も可能である。また、複数の通信販売業者を束ねるサービス業者が携帯電話機11を配布するようにしてもよい。この場合、携帯電話機11を予め定められた電話番号にのみ発信できるようにする場合もある。そうすれば、バーコードに通知先電話番号は不要となる。但し、商品毎に電話番号を変えるような場合もあるため、バーコードに通知先電話

番号又は通知先電話番号を識別する情報を含める場合もある。

【0033】次に上で述べた本実施の形態における処理の流れを図3乃至図7を用いて説明する。図3は、サービス提供者に対する顧客登録の流れを示す。まず、顧客による顧客登録申込みがなされる(ステップS1)。顧客登録申込みは例えばインターネットのホームページにて行ったり、はがきや電話で行われる。サービス提供者は、顧客からの顧客登録申込みを受け付けて(ステップS3)、申込みに含まれる顧客情報を顧客情報DB9に登録する(ステップS5)。そして、当該顧客に対して顧客ID及びパスワードを発行する(ステップS7)。なお、顧客ID及びパスワードも顧客情報DB9に登録する。但し、パスワードは顧客に指定させてもよいし、顧客IDを発行しないで登録電話番号にて代替することも可能である。サービス提供者は例えば郵便又は電子メール若しくはウェブ(Web)ページにて登録完了通知を発送する(ステップS9)。なお、ここでサービス提供者が顧客に専用電話機を郵便などで発送する場合もある。顧客は、サービス提供者から登録完了通知を受領する(ステップS11)。サービス提供者が専用電話機を発送している場合には、当該専用電話機を受領する。これにて本実施の形態に係るサービスを受けることができるようになる。

【0034】図4に、本実施の形態におけるメイン・フローを示す。最初にサービス提供者は、通知先電話番号とサービス・コードと対象コードとを含むバーコードが掲載された媒体を頒布する(ステップS15)。媒体は、紙であったり、電波又は電気信号である場合もある。また、ショッピング用のCD-ROMやDVD-ROMなどの場合もある。この場合、CD-ROMなどのデータをテレビジョン受像機の画面やコンピュータのモニタの画面に表示させることにより同じような機能を発揮する。顧客は、サービス提供者が頒布したバーコード掲載媒体を受領し(ステップS17)、所望のサービス(カタログ請求、発注、セールスマンの連絡・訪問要求など)及びサービスの対象(商品又は役務若しくは情報)を選択する(ステップS19)。

【0035】顧客は、サービス及びサービスの対象が決まると、当該組み合わせの情報がコード化されたバーコードを、例えば携帯電話機11のバーコード・リーダ11aに読み取らせる(ステップS21)。この段階にて顧客ID、パスワード、又はこれらの組み合わせを、携帯電話機11のボタンを押すことにより入力する場合もある。そして、携帯電話機11は、バーコードをデコードし、通知先電話番号と、サービス・コードと、対象コードとを抽出する。携帯電話機11は、通知先電話番号に自動ダイヤルし、サービス・コードと対象コードと、入力された場合には顧客IDとパスワードとをサービス提供者のサーバ3に送信する(ステップS23)。本例で

は発信者番号通知を使用するものとする。

【0036】サービス提供者のサーバ3は、携帯電話機11からサービス・コードと対象コードと例えば発信者番号通知における送信元電話番号とを受信する(ステップS25)。顧客IDとパスワードとが入力された場合には、それらの情報も受信する。そして、顧客が選択したサービスを顧客が選択した対象に関連して実行する(ステップS27)。このステップS27の詳細について図5乃至図7を用いて説明する。

【0037】図5は顧客が特定の情報(対象)の取得(サービス)を選択した場合の処理フローを示している。まずサービス提供者のサーバ3は、受信したサービス・コードでサービス内容(ここでは情報取得)を識別する(ステップS31)。次に、発信者番号通知にて通知された送信元電話番号を用いて顧客情報DB9を検索する(ステップS33)。もし、顧客IDが入力されている場合には、顧客IDを用いて顧客情報DB9を検索しても良い。そして、検索の結果、依頼元の顧客が特定できた場合には、依頼元の顧客情報を顧客情報DB9から取り出し、対象コードで指定される情報のデータ送信先及び送信方法を特定する。例えば、電子メールで指定の電子メール・アドレスにデータ送信したり、FAXにて指定のFAX番号に送信したり、郵便で指定の住所に送付する場合がある。一方、依頼元の顧客が特定できなかった場合には、発信者番号通知にて通知された送信元電話番号をデータ送信先に決定する(ステップS35)。例えば、コンビニエンス・ストアに設置されたコピー・FAX複合機21からサービス・コード及び対象コードを受信し且つ顧客IDなどを受信しなかった場合である。

【0038】次に、サーバ3は、対象コードに係るデータをカタログ情報DB5から取得する(ステップS37)。なお、印刷物の郵便などによる送付の場合には、プリンタにて印刷しても良いし、別途印刷した物を用意しても良い。そして、対象コードに係るデータをデータ送信先に送信する(ステップS39)。郵送する場合には、郵便物を発送する。

【0039】顧客側の機器は、サービス提供者又はサービス提供者のサーバ3から、要求したデータを受信する(ステップS41)。郵送の場合には、顧客が郵便物を受領する。そして、(1)顧客側の機器で単にデータを印刷したり、(2)顧客側の機器のモニタに表示し、顧客の指示により印刷したり、(3)顧客側の機器のモニタに表示して、顧客の指示により例えばハードディスク等の記憶装置または記憶媒体に格納したり、(4)顧客の指示又は自動的に、音声を再生したり、動画を再生したりする場合もある。

【0040】図6は顧客が商品又は役務(対象)の発注(サービス)を選択した場合の処理フローを示している。なお、ここでは顧客側の機器からパスワードが送ら

れてこなかった場合の処理を説明する。まずサービス提供者のサーバ3は、受信したサービス・コードでサービス内容(ここでは商品又は役務の発注)を識別する(ステップS45)。次に、発信者番号通知にて通知された送信元電話番号を用いて顧客情報DB9を検索する。もし、顧客IDが入力されている場合には、顧客IDを用いて顧客情報DB9を検索しても良い。そして、検索の結果、依頼元の顧客が特定できた場合には、顧客情報DB9から依頼元の顧客情報を取り出す(ステップS47)。なお、検索の結果、依頼元の顧客が特定できない場合には、受注できないのでエラーとして処理する。

【0041】次に、顧客情報DB9から取得した依頼元の顧客情報及び受信した対象コードを用いて、仮受注情報を作成し、仮登録する(ステップS49)。顧客認証を行わずに正式の受注処理を行うと、他人による注文にて顧客が損失を被る場合があるためである。そして、依頼元の顧客情報において、指定された方法で受注確認を送信する(ステップS51)。例えば、受注内容を含む電子メールを指定の電子メール・アドレスに送信したり、受注内容を含む郵便を指定の住所に送付したり、受注内容を含むFAXを指定のFAX番号に送付したりする。顧客側では、受注確認を受信又は受領する。そして、発注内容に誤りが無ければ、受注確認を返信する(ステップS53)。なお、受注確認の返信については、例えば返信用はがきに記入の上返送したり、例えばインターネット上に設けられた発注確認用のWebページにアクセスして、発注確認を入力したり、FAXで返送したりする場合がある。もし、受注内容に誤りがある場合には、サービス提供者側に別途電話等にてキャンセル又は修正を依頼する必要がある。

【0042】もし、顧客側から送信された受注確認を、例えばサービス提供者のサーバ3が受信した場合には、受注確認に係る仮受注登録の内容を注文情報DB7に登録する(ステップS55)。この時点において注文は正式に受注されたことになる。任意のタイミングにてサービス提供者側では、注文情報DB7を参照して、注文品などを顧客に発送し、顧客情報に指定された決済方法(例えばクレジットカード払い等)にて決済処理を行う(ステップS57)。顧客側では、注文品などを受領する(ステップS59)。なお、商品として音楽データや画像データ並びに動画データを購入する場合もある。この場合は、例えば電子メールの添付ファイルにて送信したり、電子メールでインターネット上のダウンロード用Webページを指定したりすることにより、顧客は注文データの受信を行うことができるようになる。また、役務の提供の場合には、例えばクーポン券などを送付する場合もある。

【0043】このように一度受注確認を行うようにすると、確実に顧客の意思を確認できるという利点はあるが、実際の注文品などの発送が遅くなってしまう。一

方、注文といっしょに顧客認証を行えば、受注確認を行わなくとも良い。図7に顧客認証を行う場合の処理フローを示す。サービス提供者側のサーバ3は、顧客の機器から、サービス・コードと対象コードと送信元電話番号又は顧客IDとパスワードとを受信して、送信元電話番号又は顧客IDを用いて顧客情報DB9を検索し、対応する顧客情報を取り出す。そして、顧客情報からパスワードを取り出して、受信したパスワードと比較することにより顧客認証処理を実施する(ステップS61)。もし、顧客認証処理により当該顧客を認証できない場合には、所定のエラー処理を実施する。

【0044】一方、顧客認証処理において顧客を認証できた場合には、受信したサービス・コードで顧客に提供すべきサービス内容を識別する(ステップS63)。ここでは、上で述べたようにサービス・コードは商品又は役務の発注を示しているものとする。次に、依頼元の顧客情報及び対象コードを用いて注文情報を作成し、当該注文情報を注文情報DB7に登録する(ステップS65)。

【0045】この後、サービス提供者は注文情報DB7を参照して、注文品などの発送を行い、指定の方法で決済処理を実施する(ステップS67)。一方、顧客は、注文品などを受領する(ステップS69)。上で述べたように、商品として音楽データや画像データ並びに動画データを購入する場合には、ネットワークを介してデータを送信したり、役務の場合にはクーポン券を送付したりする。

【0046】図7のような処理フローであれば、顧客認証が完了すれば顧客に受注確認を行わずとも受注処理することができる。

【0047】なお、上で述べたように例えばサービス提供者が本サービス専用に配布する専用の携帯電話機を用いる場合には、当該専用の携帯電話機に予めセットされている電話番号に自動的にダイヤルし、読み取ったサービス・コードと対象コードとをデータとして、例えば発信者番号通知にてサーバ3に送信する。なお、顧客IDを専用の携帯電話機に記録させておき、サーバ3に向けて発信する場合には常に当該顧客IDを自動的に発信するような構成も可能である。

【0048】また、サービス・コードによりサービス内容がセールスマンの訪問要求であると識別された場合には、サーバ3が発信者番号通知による送信元電話番号を用いて顧客情報DB9から顧客情報を取り出し、例えば注文情報DB7に対象コードと共に登録する。サービス提供者は任意のタイミングで、担当セールスマンを決定して対象コードにより特定される商品などの情報と顧客情報とを当該担当セールスマンに渡す。または、自動的に担当セールスマンを決定し、当該担当セールスマンに電子メールで商品などの情報と顧客情報を送付するような構成も可能である。担当セールスマンは顧客情報に従

って顧客を訪問し、商品などの説明を行う。

【0049】図1のサーバ3については図8に説明するような変形が可能である。すなわち、図1のサーバ3の代わりにサーバ25を設ける。サーバ25は図8では示していないが公衆回線網1に接続されている。一方、サーバ25に接続されているデータベースは顧客情報DB9と業者情報DB27である。この業者情報DB27は、サービス提供者と提携している例えば通信販売業者のサーバ31又は37のアドレスと、サービス・コード又は対象コード若しくはサービス・コード及び対象コードを用いてどのサーバ31又は37に、受信した情報を送信するか判断するための振り分けキー情報とを格納している。例えば商品コードの先頭にAがついていればA社、BがついていればB社といった具合である。

【0050】サーバ25はネットワーク29を介して下位のサービス提供者(以下、商品又は役務提供者と呼ぶ)のサーバ31とサーバ37に接続されている。サーバ31及び37は、カタログ情報DBと注文情報DBに各々接続されている。サーバ25は、サービス・コードと対象コードと発信者番号通知による送信元電話番号又は顧客IDとを受信すると、例えば対象コードにより業者情報DB27を検索して転送先サーバのアドレスを取得する。また、送信元電話番号又は顧客IDにより顧客情報DB9を検索して依頼元顧客情報を取り出し、転送先サーバに顧客情報とサービス・コードと対象コードとを送信する。パスワードにて認証処理を実施してから転送するような構成も可能である。そして、転送先サーバとなるサーバ31又は37では、カタログ情報DB33又は39を用いてサービス・コード(カタログ請求)に対応する処理を実施し、又は対象コードと顧客情報を用いて注文情報DB35又は41に注文情報を登録する。

【0051】図8における処理フローを図9にまとめておく。サービス提供者側のサーバ25は、顧客側の機器から受信した発信者番号通知による送信元電話番号又は顧客IDを用いて顧客情報DB9を検索し、対応する顧客情報を取得する。そして、顧客情報に含まれるパスワードを取り出す。この顧客情報に含まれるパスワードと顧客の機器から受信したパスワードと比較して、顧客認証処理を実施する(ステップS71)。もし、それらのパスワードが一致する場合には、顧客認証が成功したものととして次の処理に移行する。一方、それらのパスワードが不一致である場合には、顧客認証に失敗したものととして、エラー処理を実施する。例えばパスワードが異なる旨の音声等を顧客側の機器に送信する。

【0052】もし顧客認証が成功した場合には、受信した対象コードを用いて業者DB27を検索し、商品又は役務提供者を特定する(ステップS73)。受信したサービス・コードをも含めて商品又は役務提供者を特定するような場合もある。商品又は役務提供者が特定されれば転送先サーバのアドレスも分かる。よって、依頼元顧

客情報とサービス・コードと対象コードとを、商品又は役務提供者側のサーバ31又は37に送信する(ステップS75)。これに対して商品又は役務提供者側のサーバ31又は37は、依頼元顧客情報とサービス・コードと対象コードとを受信し(ステップS77)、サービス・コードで顧客の要求するサービス内容を識別する(ステップS79)。ここでは、サービス・コードは商品又は役務の発注を示しているとする。

【0053】そうすると対象コードと依頼元顧客情報とを用いて注文情報を作成し、注文情報DB35又は41に登録する(ステップS81)。そして、任意のタイミングにて商品又は役務提供者は注文の存在を確認し、顧客の注文品などを顧客宛てに発送する。そして、依頼元顧客情報に指定された決済方法にて決済処理を実施する(ステップS83)。顧客では配送されてきた注文品などを受領する(ステップS85)。

【0054】パスワードの入力が必要がないカタログ請求などのサービスが要求された場合には、サービス提供者側では認証処理を行わない場合もある。また、注文品等の発送やカタログ・データの送信などは上で述べたものと同じである。

【0055】図1では簡単にコピー・FAX複合機21を使用する例を示したが、図10乃至図12を用いてコピー・FAX複合機21を使用する実施の形態を説明する。図10では、コピー・FAX複合機43とサーバ49が公衆回線網1に接続されている。コピー・FAX複合機43は、本実施の形態におけるコピー・FAX複合機43における処理を行うためのプログラムを格納する処理プログラム格納部45と、例えば顧客情報が記録された磁気又はICカードから情報を読み取るカード・リーダー又は例えば携帯電話機を接続することにより顧客情報を読み出す機器若しくはコピー・FAX複合機43に設けられたテンキー等のボタンである顧客情報入力部47とを備えている。サーバ49には、カタログ情報DB5と、注文情報DB7と、顧客情報DB9と、コピー・FAX複合機43用の処理プログラムを格納した処理プログラム格納部51と、ログ格納部53とが接続されている。

【0056】例えば、コピー・FAX複合機43は小売店舗特にコンビニエンス・ストアに配置されることが期待される。この場合、小売店舗のオーナーは本実施の形態に係るサービスを顧客に対して提供しようとする場合には、コピー・FAX複合機43を操作して、サーバ49に接続し、処理プログラム格納部51に格納された当該コピー・FAX複合機43に適合した処理プログラムをダウンロードする。ダウンロードされた処理プログラムは、コピー・FAX複合機43の処理プログラム格納部45に格納される。そして、顧客により本実施の形態に係るサービスの要求がなされた場合、例えば所定のボタンが押された場合には、コピー・FAX複合機43の

メインメモリに読み出されてCPUにより実行される。

【0057】そして、顧客は雑誌などに掲載された商品等のカタログ請求又は注文を表すバーコードを当該コピー・FAX複合機43のスクナで読み取らせる。コピー・FAX複合機43は、処理プログラムを用いてバーコードをデコードし、通知先電話番号(処理プログラムに設定されている場合には存在しない場合もある)、サービス・コード、対象コードとを抽出する。

【0058】例えばカタログ請求のみであれば、この時点で顧客は顧客情報入力部47を用いて顧客情報をコピー・FAX複合機47に入力しても良いし、しなくとも良い。商品の発注であれば必ず顧客情報を入力する必要がある。顧客情報を入力する場合には、上で述べたように顧客情報が格納されている磁気カード又はICカードを用いたり、携帯電話機から顧客情報を読み出したり、ボタンを押すことにより顧客ID及びパスワードを入力させたりする。

【0059】コピー・FAX複合機47は、読み取ったバーコードから取得した通知先電話番号に発信者番号通知モードで発信する。通知先電話番号はサーバ49の電話番号である。サーバ49はコピー・FAX複合機47と接続して、サービス・コード及び対象コードとを受信する。もし、顧客情報が入力された場合には、当該顧客情報も受信する。また、どのコピー・FAX複合機47からどのようなサービス要求があったかを記録するため、例えばサービス・コードと発信者番号通知による送信元電話番号をログ格納部53に登録する。なお、発信者番号通知でなくコピー・FAX複合機43の機械番号や小売店舗番号を送信するようにして、ログ格納部53にはこの機械番号や小売店舗番号を格納するようにしても良い。例えばログ格納部53に格納されたアクセス回数やサービス要求内容により小売店舗側に手数料を支払うようなビジネスも考えられる。

【0060】もし、顧客情報をコピー・FAX複合機43から受信した場合には、例えば図6や図7で説明した方法にてサーバ49は動作する。一方、顧客情報を受信しなかった場合であってカタログ請求のようにコピー・FAX複合機43に処理結果を返して対処できるようにサービスが要求されている場合には、サービス・コードに対応する処理を対象コードに関連して実施してその結果をサービス・コード及び対象コードを送信してきたコピー・FAX複合機43に送信する。コピー・FAX複合機43は、受信した処理結果を印刷したり、表示パネルに表示したりする。

【0061】コピー・FAX複合機43の機能ブロック図を図11に示す。コピー・FAX複合機43は、光学的に画像を読み取るスクナ437と、画像データを印刷するプリンタ435と、公衆回線網1に接続して通信を行う通信部431と、顧客から顧客情報を取得するための顧客情報入力部47と、上で述べたように最初に本

実施の形態に係る処理プログラムをサーバ49から取得するための処理プログラム取得処理部438と処理プログラム439とを含み且つコピー・FAX複合機43全体を制御する処理部433と、処理プログラム格納部45とを含む。

【0062】例えば商品などのカタログ請求を要求するためのバーコードが印刷された紙片441をスキャナ437により読み取らせ、処理プログラム439にてバーコードをデコードする。デコードにより抽出される通知先電話番号とサービス・コードと対象コードとは、処理プログラム439の制御の下通信部431がサーバ49に送信する。なお、顧客情報入力部47により顧客情報が入力された場合には当該顧客情報も送信される。ここでは、通信部431が発信者番号通知にて送信元の電話番号を通知するのみであって顧客情報は顧客情報入力部47により入力されないとする。

【0063】サーバ49は、例えば発信者番号通知にて送信元の電話番号で顧客情報DB9を検索する。しかし、この電話番号は顧客情報DB9には登録されていない。よって、コピー・FAX複合機43に結果を返信する動作モードとなる。また、送信元電話番号とサービス・コードの対をログ格納部53に登録する。そして、サービス・コードによりカタログ請求であることを識別し、対象コードにてカタログ情報DB5から必要なデータを取り出す。カタログ情報は接続を切断することなくサーバ49からコピー・FAX複合機43に送信される。

【0064】コピー・FAX複合機43は通信部431にてカタログ情報を受信して処理プログラム439に出力する。処理プログラム439はプリンタ435にカタログ情報を出力して印刷させる。印刷された紙片443には、顧客が選択した商品などの詳細情報と注文のためのバーコードが印刷されている。顧客は、このカタログ情報が印刷された紙片443を見て、注文することを決意すると、この紙片443を再度コピー・FAX複合機43のスキャナ437に読み取らせる。注文の場合には、顧客情報入力部47にて顧客情報（パスワード等）を入力しなければならない。

【0065】なお、カタログ請求であっても顧客情報入力部47を用いて顧客情報を入力することも可能である。この場合には例えば自宅にFAXが送信されたり、郵便が発送されたり、電子メールが送信されたりする。

【0066】図12にコピー・FAX複合機43側の処理フローを示す。まず、スキャナ437によりバーコードを含む紙片を光学的に読み取り画像データを取得する。そして処理プログラム438がこの画像データを解析して、バーコードを抽出する（ステップS91）。次に、処理プログラム438は、バーコードのデコードを行う（ステップS93）。このデコードにより、バーコードに含まれていた通知先電話番号とサービス・コード

と対象コードとが取得される。

【0067】そして、処理プログラム438は顧客に対して顧客情報の入力を要求する。例えば、コピー・FAX複合機43の表示パネルに顧客情報（顧客ID及びパスワード）を入力するように促す表示を行う。加えて、顧客情報を入力したくない場合には、例えばスタート・キーを押してくださいといった表示を行う。ここで、顧客情報を取得したか否かを判断する（ステップS97）。もし、顧客情報を取得した場合には、デコード内容である通知先電話番号に発信し、バーコードのデコード内容であるサービス・コード及び対象コードと入力された顧客情報とをサーバ49に送信する（ステップS99）。なお、発信者番号通知を行っても良いし、行わなくとも良い。但し、ログ格納部53に登録するためには発信者番号通知を行う。サーバ49では、サービス・コードに対応する処理を対象コードに関連して実行する。この処理結果において当該コピー・FAX複合機43に返信する情報があれば、サーバ49は当該情報を送信する。コピー・FAX複合機43は返信があれば例えば表示パネルに表示したり、プリンタ435により印刷して出力したりする（ステップS101）。サーバ49から返信がない場合もある。これは別の方法にてカタログを送信したり商品を発送したりする場合もあるからである。

【0068】一方、顧客情報が取得されなかった場合には、デコード内容である通知先電話番号に発信者番号通知で発信し、デコード内容であるサービス・コード及び対象コードをサーバ49に送信する（ステップS103）。サーバ49では、顧客情報を受信しないので必ずコピー・FAX複合機43に返信する。例えば、カタログ請求を表すサービス・コードを受信した場合には、カタログ情報をカタログ情報DB5から取り出してコピー・FAX複合機43に送信する。そうすると、コピー・FAX複合機43は、返信された情報を受信して、例えば表示パネルに受信データを印刷するか否かを問い合わせる表示を行い、例えばスタート・ボタンが押されたことに応じてプリンタ435による印刷を実行する（ステップS105）。

【0069】上で述べた実施の形態は一例であって様々な変形が可能である。例えば、携帯電話機側で顧客認証を行うような態様も可能である。その場合には、例えば指紋による認証等バイオメトリックスによる認証も使用できる。

【0070】サーバ3、サーバ25、サーバ31、サーバ37、サーバ37及びサーバ49は、一台のサーバでなく複数台のコンピュータにより必要な機能を実現するような場合もある。上で説明した処理フローの中には、2つ以上のステップを同時に実施したり、順番を入れ替えて実施しても良いステップが含まれている。

【0071】

【発明の効果】 以上のように本発明によれば、様々なサ

ービスを顧客に提供する際に顧客にとって利便性が高い、バーコードを利用した顧客サービス技術を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明におけるシステム概要図である。

【図2】本発明におけるバーコードの一例を示す図である。

【図3】顧客登録の処理フローである。

【図4】本発明におけるメインフローである。

【図5】情報の取得を行う場合の処理フローである。

【図6】顧客に対する受注確認を含む商品又は役務の発注の処理フローである。

【図7】顧客認証情報を共に受信した場合における商品又は役務の発注の処理フローである。

【図8】図1におけるサーバの変形例を示すブロック図である。

【図9】図8における処理フローを示す。

【図10】コピー・FAX複合機を用いたシステム概要図である。

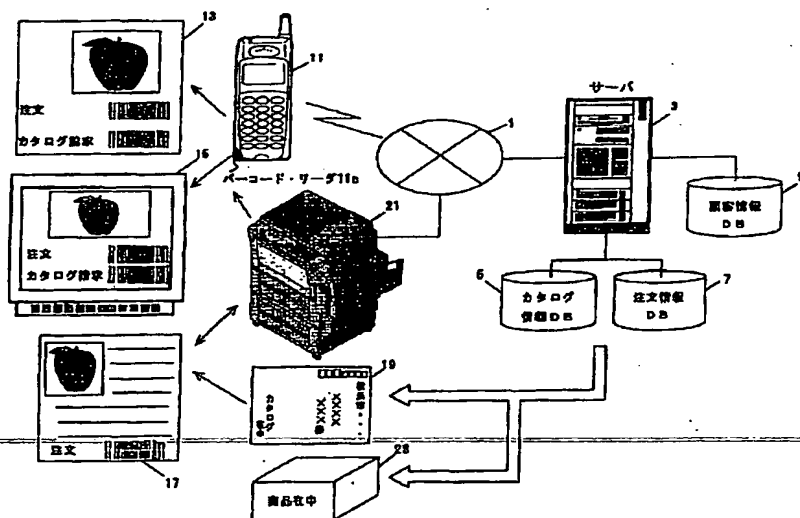
【図11】本発明に係るコピー・FAX複合機の機能ブロック図である。

【図12】本発明に係るコピー・FAX複合機の処理フローを示す図である。

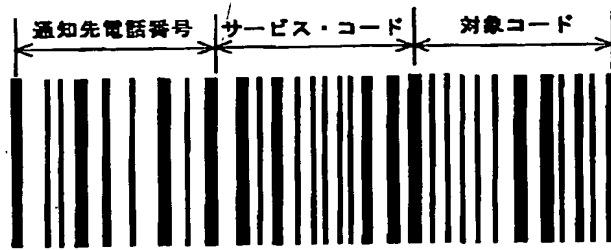
【符号の説明】

- 1 公衆回線網
- 3、25、31、37、39、49 サーバ
- 5、33、39 カatalog情報DB
- 7、35、41 注文情報DB
- 9 顧客情報DB
- 11 バーコード・リーダ付き携帯電話機
- 13 雑誌
- 15 テレビジョン受像機
- 17 紙片
- 19 郵便物
- 21、43 コピー・FAX複合機
- 23 小包
- 29 ネットワーク
- 45 処理プログラム格納部
- 47 顧客情報入力部
- 51 処理プログラム格納部
- 53 ログ格納部
- 431 通信部
- 433 処理部
- 435 プリンタ
- 437 スキャナ
- 438 処理プログラム取得処理部
- 439 処理プログラム

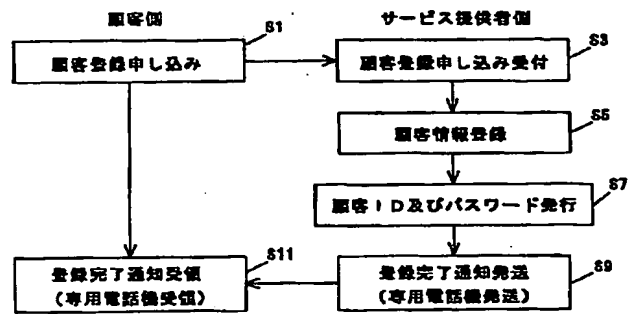
【図1】



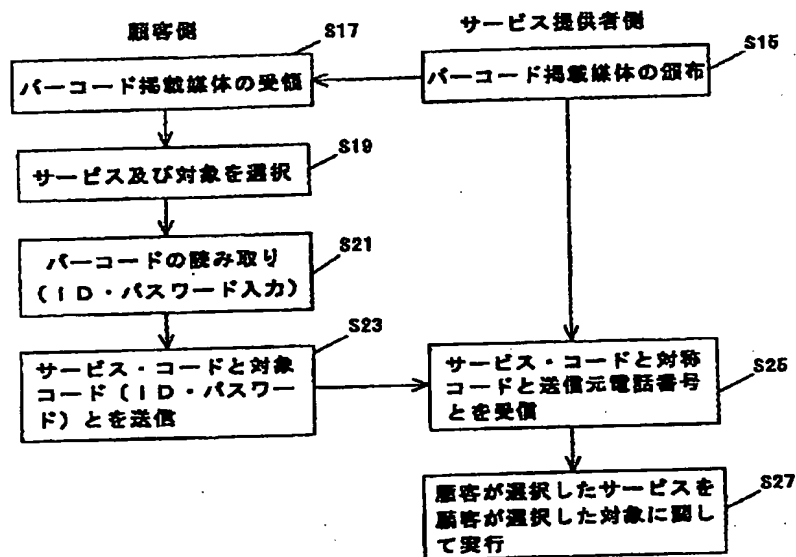
【図2】



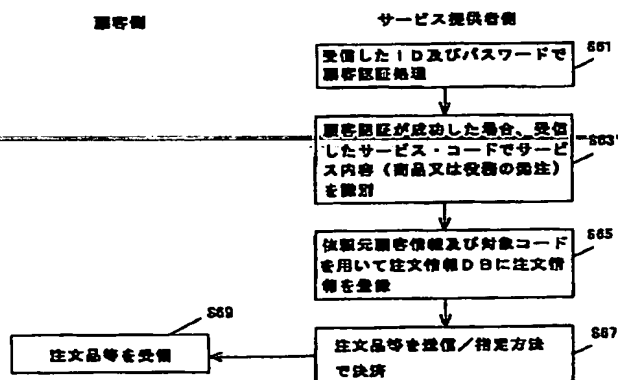
【図3】



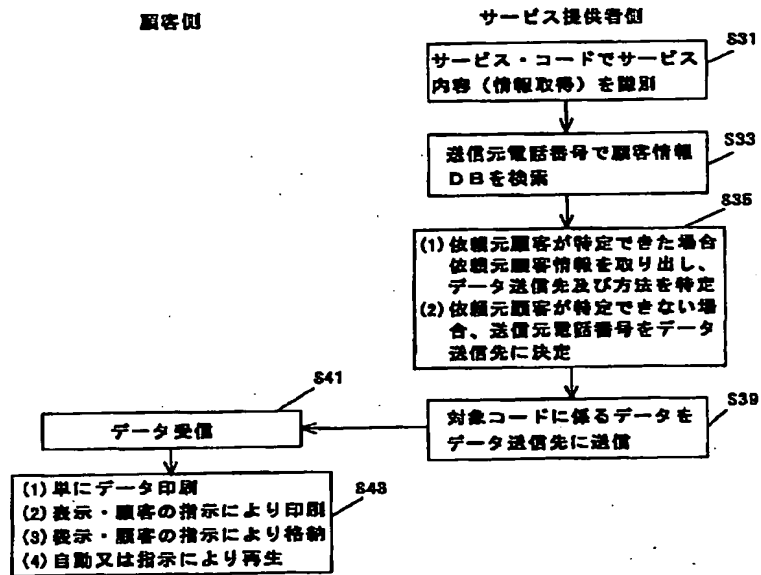
【図4】



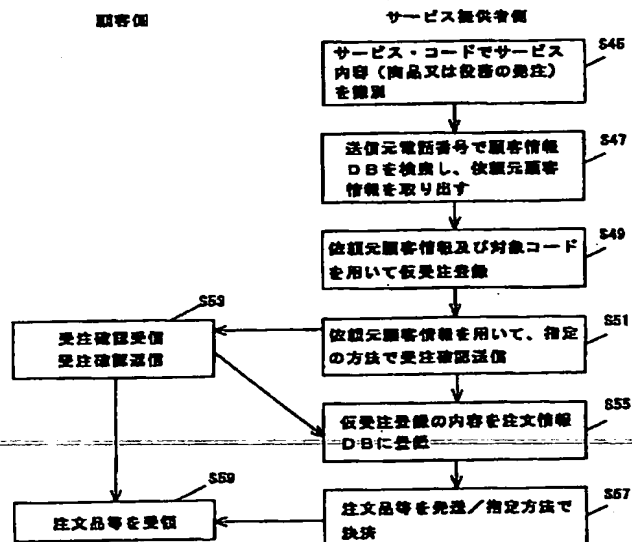
【図7】



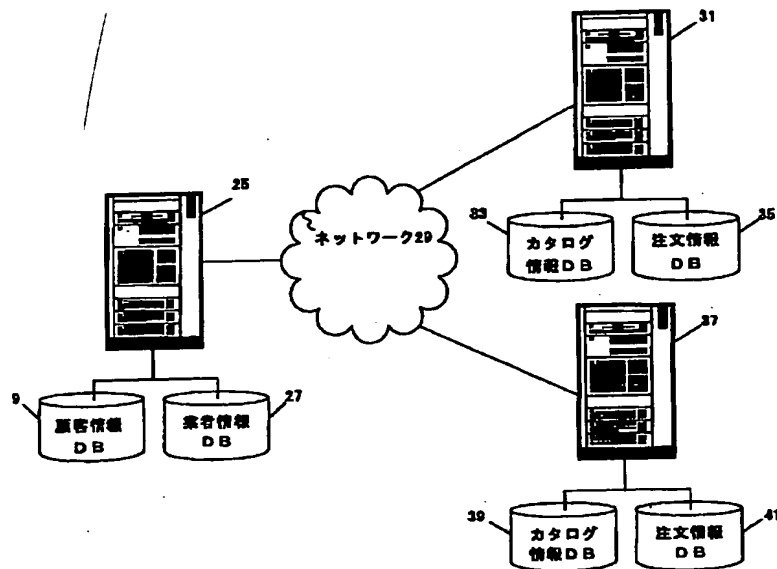
【図5】



【図6】



【図8】

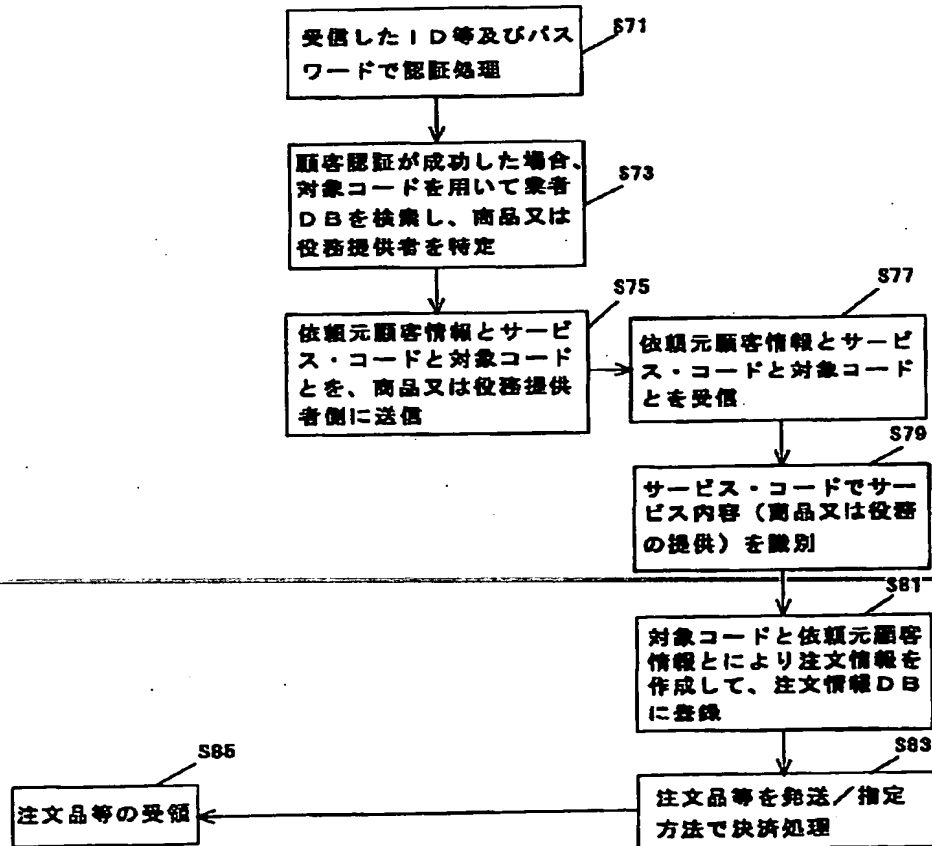


【図9】

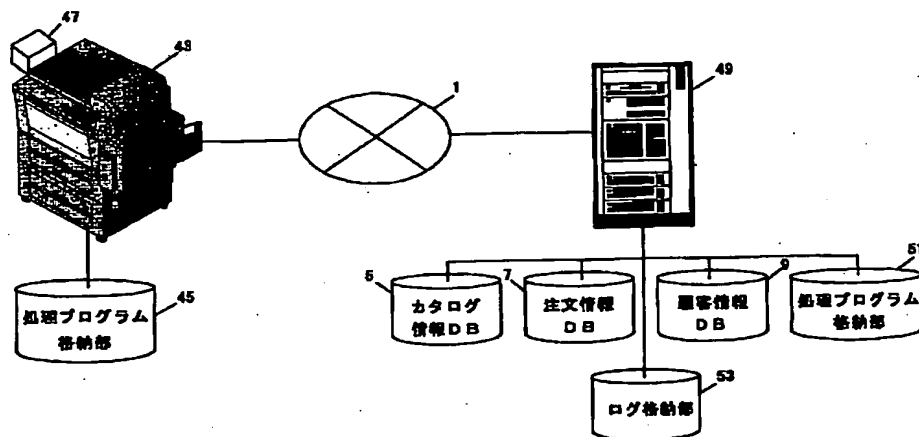
顧客側

サービス提供者側

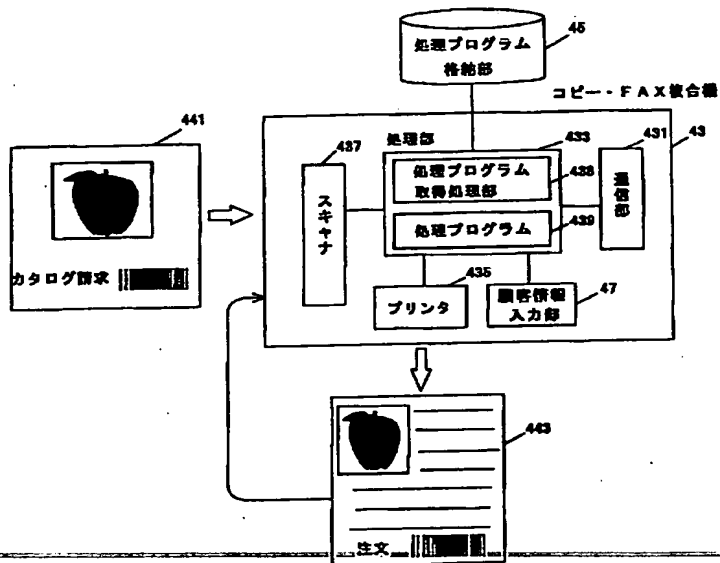
商品又は役務提供者側



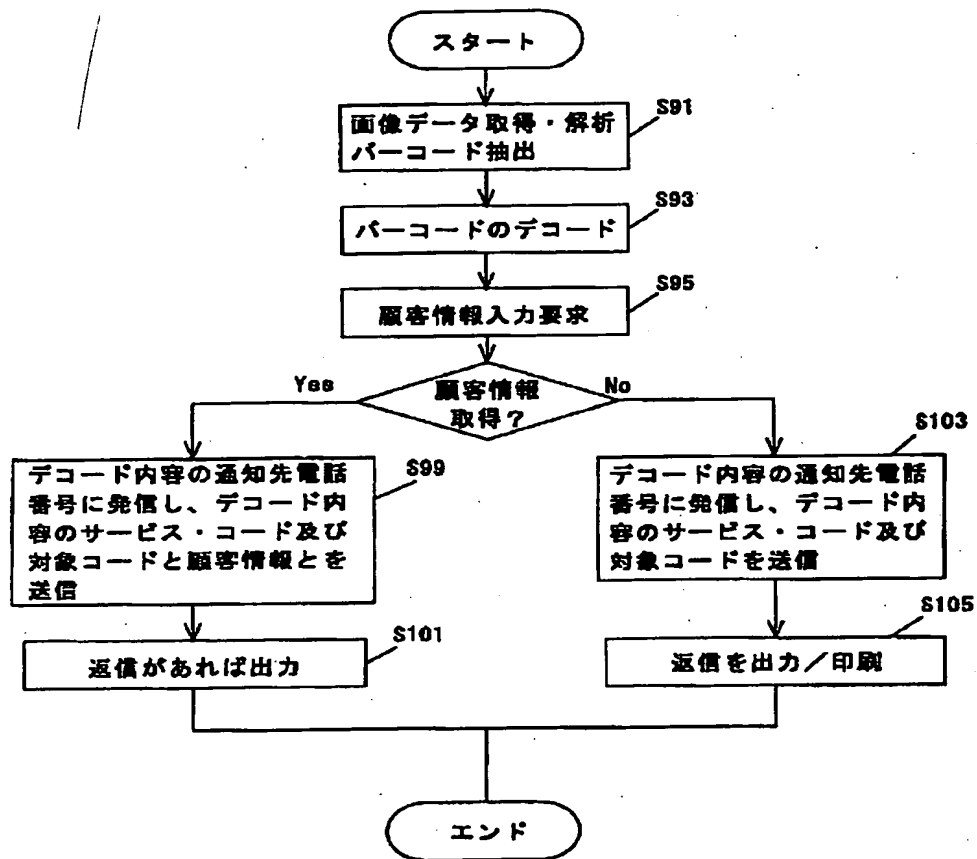
【図10】



【図11】



【図12】



フロントページの続き

Fターム(参考) 5B035 AA00 BB01 BC03
5B058 CA40 KA02 KA04 YA02
5K101 KK16 KK17 LL12 MM07 NN04
NN18 PP04 RR12 SS07

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ **BLACK BORDERS**
- ☐ **IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- ☐ **FADED TEXT OR DRAWING**
- ☐ **BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- ☐ **SKEWED/SLANTED IMAGES**
- ☐ **COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- ☐ **GRAY SCALE DOCUMENTS**
- ☐ **LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- ☐ **REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- ☐ **OTHER: _____**

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.